

A kommunikáció jelentősége a betegápolásban

Egészségnevelés vagy betegségfejlesztés?

Lakatosné Pripkó Judit
Albert Schweitzer Kórház
Hatvan

Kommunikáció – a társas kapcsolat alapja

- - *információátadás*
- - *üzenet/közlő/befogadó*
- - *egyirányú/kétirányú*
- - *közvetett/közvetlen*
- - *verbális/nonverbális*
- - *interperszonális*
- - *csatornák/dekódolás*

*A különböző
kommunikációs
csatornák különféle
módon juttatják el az
üzenetet a befogadóhoz*

Kommunikációs csatornák

VERBÁLIS

- nyelv és beszéd
- hangsúly
- hangerő
- hanglejtés
- beszéd gyorsasága
- szünet
- hangszín

-írás



Verbális kommunikáció alapgondolatai a betegápolás során

- Beszédünk tömör, lényegre törő legyen
- Óvatosan, mert a beteg a tapasztalatait hozzáteszi
- Beteg kommunikációs korlátait fel kell ismernünk
- Beteg értelmi szintjének megfelelően, mindezt nem leereszkedve!
- Ne térjünk el a témától
- Beteg tempójához igazodjunk, keltsük fel érdeklődését
- Kongruens kommunikáció!
- Orvosi terminológia kerülendő
- Reagálásra, visszakerdezésre időt biztosítani!
- meghallgatni, értelmezni kell!
- Tiszteletben tartás

**NEM
MEGENGEDHETŐ**

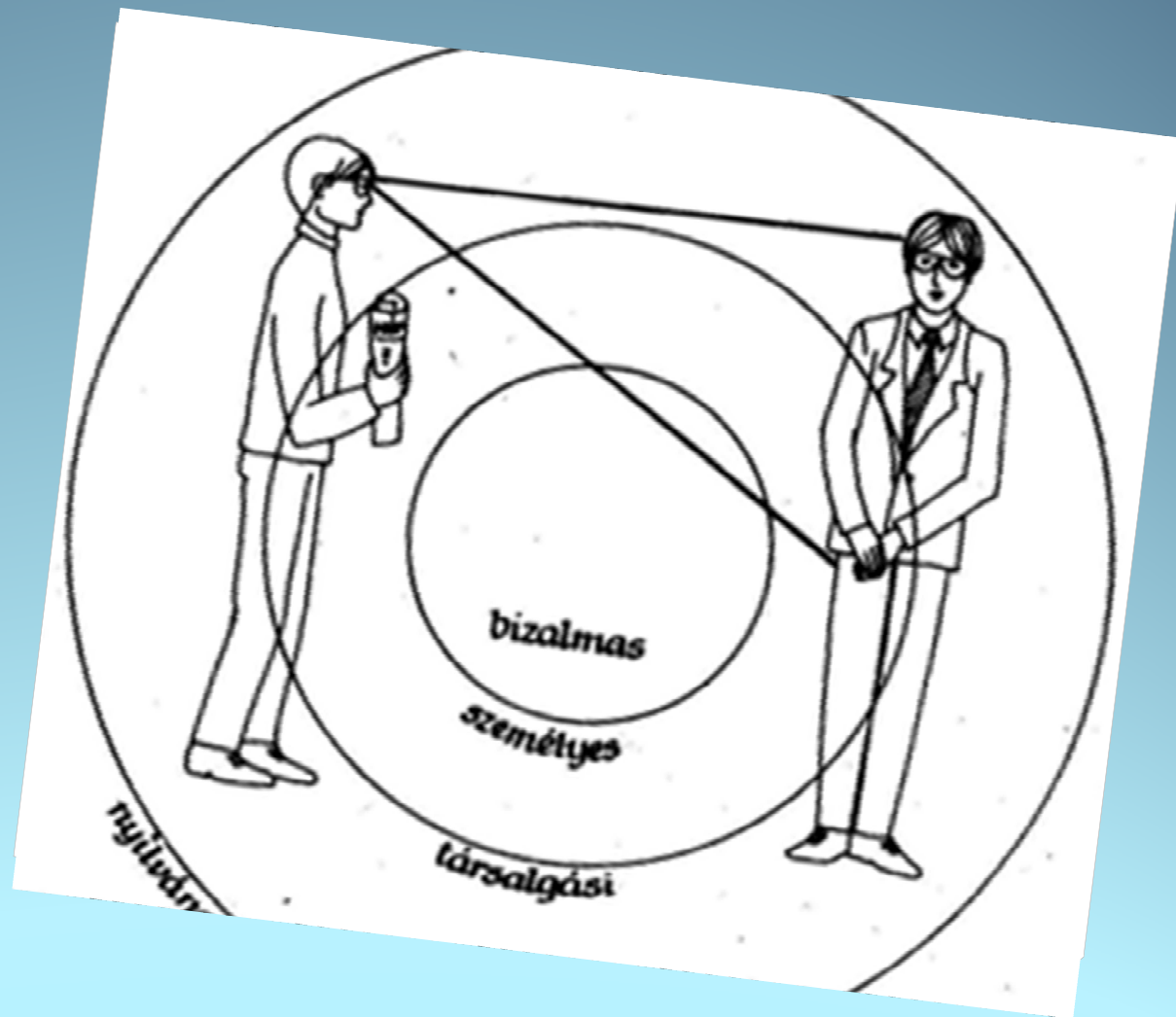


„MAMIKA”
„ARANYOSKÁM”
„EPÉS”
„8-AS KETTES”

Kommunikációs csatornák

NON-VERBÁLIS

- mimika
- tekintet
- gesztikulálás
- testtartás
- Térközszabályozás (proxaemika)



Wacha: A nonverbális kommunikáció eszköztára

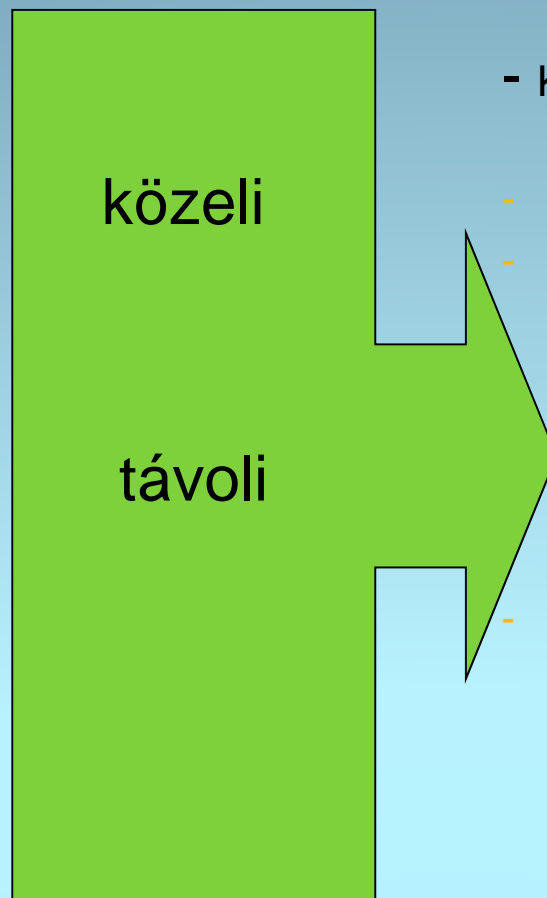
TÉRKÖZSZABÁLYOZÁS

Intim

Személyes

Társadalmi

Nyilvános



- Különböző távolságokban más és más részletek keltik fel az érdeklődésünket
- Más vizuális élmény ér bennünket
- Minél távolabb vagyunk, annál inkább felértékelődik a hangerő, a mimika

- Egyéniségünkből ered, hogy melyik a kényelmes számunkra

Nonverbális kommunikáció alapgondolatai a betegápolás során

- **Beteg merev tekintete – nem érti**
- **Bólogatunk a beteg mondandója közben – megnyugtató felé**
- **Testtartás (összehúzott, kihúzott...)**
- **Beteg érintése – ÓVATOSAN!**
- **Vegetatív működések információt hordoznak**
- **Térköz: 120-360 cm-ig egyéneenként változó lehet**





KOMMUNIKÁCIÓS ZAJ

**csökkenti a dekódolást
megzavarja, torzítja az üzenetet**

**FIZIKAI ZAJ – közlekedés zaja, másik beteg „zaja”, háttérzaj (nyitott ablak
a kórteremben, vizsgálóban)**

**PSZICHOLÓGIAI ZAJ – elméből ered, pl.: előítélet (eltérő kultúrából
érkező beteg)**

SZEMANTIKAI ZAJ – nyelvi különbségek (szakzsargon is!)

KOMMUNIKÁCIÓS SZŰRŐ

zsilip acélajtaja



guillotine

VILÁGNÉZET, KULTÚRA – szocializáltságunkból eredően (romák gyásza)

TUDÁS ÉS TAPASZTALAT – igaz az, amit annak tanultunk, vagy úgy tapasztaltuk

HIT ÉS HOZZÁÁLLÁS – nem csak a vallás, hanem eredendően amit gondolunk egy dologról

SZEMÉLYISÉG – amik vagyunk, folyamatosan változik (halk szavú, katonás, türelmes, locsogó...ápoló)

EGÉSZSÉGNEVELÉS VAGY BETEGSÉGFEJLESZTÉS?

- Bízató szavak használata
- Pozitív odafordulás
- Gyógyulásba vetett hit megerősítése
- Ápolási tervbe „bevonni” a beteget, reális célokat kitűzni rövid-, közép-, és hosszútávon

TUDATOS KOMMUNIKÁCIÓHASZNÁLAT

ÖSSZEFOGLALÁS

Az ápoló, munkájának jelentős részében kommunikál

A nem verbális kommunikáció MINDIG erősebb a verbálisnál, ezért erre fokozottan kell figyelni

Tudatos kommunikációhasználattal erősíthetjük a terápiás társas viszony kialakítását



KÖSZÖNÖM, HOGY MEGHALLGATTAK!

„A kedves szavak rövidek és könnyen kiejthetőek, de a visszhangjuk valóban végtelen.” (Teréz anya)